

UDK:327.35+338.564.64:007.52:681.322.2:368.025.85(430):368.o25.8:340.13

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA**UJEDINJENIM SNAGAMA**

U ovom prikazu tematizuje se kako se „pametnom kooperacijom“ razvijaju uspješno primenljivi modeli veštačke inteligencije koji služe kao podrška prilikom naknade štete osiguranicima. Kao praktičan primer uzeto je „Zurich Gruppe osiguranje“, koje uspješno sprovodi novitete u toj oblasti. Nove tehnologije procenjuju se često na osnovu „trougla štete“ koji se sastoji iz učinkovitosti, efikasnosti i zadovoljstva klijenata. Primena veštačke inteligencije, tj. digitalnih programskih rešenja ima velik iskoristivi potencijal u sve tri pomenute oblasti, pre svega u pogledu skraćenja trajanja regulisanja štetnog događaja.

Aktuelna studija stepena razvitka digitalizacije naknade šteta nemačkih osiguravača pokazuje da više od dve trećine ispitanika iz menadžmenta u ovoj oblasti primenjuje rešenja veštačke inteligencije. Jedna polovina tih rešenja nalazi se u eksperimentalnoj fazi, a druga polovina primenjuje se samo na pojedinačnim slučajevima. Pritom treba napomenuti da zaposleni reaguju često skeptično ili pružaju otpor primeni novih tehnologija: prema modelu rešenja za automatsku proveru dokumenata iz štetnog događaja i inovativnim postupcima u rešavanju predmeta kojima upravlja veštačka inteligencija (Bain & Company, 2021). Ipak, kod velikog broja osiguravajućih kuća još uvek postoji praksa da se svaki papir ručno proverava, što nije u skladu sa potrebom klijenata u pogledu brzine i efikasnosti rešavanja slučaja. Osiguravač „Zurich Gruppe Deutschland“ napravio je iskorak i uspješno sproveo u praksu novu tehnologiju. Ovo osiguravajuće društvo digitalizacijom ključnih postupaka u rešavanju štetnih slučajeva prednjači u branši, što se ogleda i u primeni centralne digitalne platforme bazirane na klauđu (cloud – oblak). Markus Trohe, menadžer službe za naknadu šteta „Zurich osiguranja“, i dr Mihael Cimer, izvršni direktor za podatke, u saradnji su pokrenuli digitalni projekat u rešavanju štetnih događaja. Pored stručne kompetencije i tehnološke opreme, da bi se digitalni projekat sproveo u praksi, potrebni su i partneri koji timski jedni druge podržavaju i bodre. Osiguranja i IT servisi moraju ići ruku podruku kako bi sprovedli digitalni projekat. Dok osiguravači unose podatke i izvode postupke, servisi pružaju podršku stručnim znanjem. Tako je servis

„Eucon“ pratio pomenuti projekat „Zurich osiguranja“. Dobar servis mora da razume u koje svrhe se primenjuje veštačka inteligencija i da se prilagodi ciljevima i potrebama osiguranja kako bi mogao da daje odgovarajuće podatke. Za uspeh je potrebna odgovarajuća strategija. Svako osiguranje ima drugačije ciljeve, isto tako ne postoji jedan model veštačke inteligencije primenljiv na sve, kao ni samo jedno rešenje.

Takođe, u ovom članku se ističe da zaposleni neće biti zamenjeni veštačkom inteligencijom, već samo rasterećeni od sporih standardnih postupaka. Uprkos velikim potencijalima veštačke inteligencije mnogi osiguravači i njihovi radnici ostaju skeptični. Ciljanim promenama oni se moraju aktivno integrisati u proces digitalne obrade štetnog događaja, od prijema, preko utvrđivanja visine štete, do rešenja. Inovativnim rešenjima nije cilj zamena referenta kompjuterom, već upotreba njegovog znanja na pravom mestu kako bi se sam postupak obrade predmeta ubrzao. Na taj način se smanjuje vreme obrade jednostavnih predmeta, da bi se vreme i pažnja mogli preusmeriti na kompleksnije slučajeve. Zato je, po ugledu na „Zurich osiguranje“, važno prepoznati taj momenat kao pogodan za digitalne promene i ne propustiti ga.

Izvor

- Markus Troche, dr Michael Zimmer, Philipp Kupka, „Mit vreinten Kräften“, *Versicherungswirtschaft*, August 2021, 48–51.

Prevela i priredila: Slađana D. Andrejić, master filolog